

محاضرة رقم 01

نمت العلاقات العامة كمفهوم إداري وعمل مؤسسي سريعا في الخمسين عاما الماضية، وذلك نتيجة حتمية للتطورات الحاصلة في المجتمع الحديث، والقوة المتزايدة للرأي العام، وأصبحت العلاقات بين الأفراد في المنشأة أحد أهم مقومات تطورها ونموها، ويمكن توضيح أهمية العلاقات العامة مع الجمهور الخارجي من خلال ما تؤديه من تكوين السمعة الطيبة للمنشأة والصورة الذهنية الممتازة عنها لدى مختلف فئات المتعاملين معها على أساس من الحقائق والمعلومات الصادقة

أولا: تعريف العلاقات العامة

على الرغم من أن هذا المصطلح قد أصبح شائع الاستخدام في ميدان الإدارة، إلا أنه لم يتوصل الباحثون إلى تعريف محدد، لذلك جاءت تعاريف العلاقات العامة مختلفة من باحث إلى آخر والتي سنحاول أن نعرض البعض منها فيما يلي:

عرفتها دائرة المعارف الأمريكية على أنها " الفن الذي يقوم على التحليل والتأثير والتفسير لموضوع معين سواء كان هذا الموضوع يدور حول فكرة أو حول جماعة ما بقصد تهيئة السبل أمام الجماهير لكي تتعرف بالفائدة التي يتضمنها هذا الموضوع ويستفيد فعلا من أداء ذلك . "

عرفها الجمال و عياد على أنها " وظيفة إدارية وهي نشاط تمارسه إدارة المنظمة وعلى هذه الإدارة أن تستخدمه في كل قول ونشاط لها . "

تعرف العلاقات العامة على أنها فن يقوم على أسس للتوصل إلى أفضل الطرق الناجحة المتبادلة بين المنظمة، وجمهورها الداخلي والخارجي، وذلك من أجل تحقيق الأهداف مع مراعاة كل من القيم والمعايير الاجتماعية، وكذلك الأخلاق العامة بالمجتمع، وهذا التعريف طبقاً لقاموس أكسفورد.

وتعرف أيضاً العلاقات العامة على أنها نشاط تسويقي يقوم على إدراك المسؤولية للمنظمة، وتساعد على تنمية البرامج، والسعي نحو خلق طرق اتصال بين كل من المنظمة، وجمهورها الداخلي، والخارجي، وذلك من تحقيق الرضا للطرفين.

ثانياً: وظائف العلاقات العامة

1. العمل على كسب تأييد وثقة الرأي العام بإمداده بالمعلومات الصحيحة والحقائق ومشروعات الجهاز وخدماته
2. نشر الوعي التربوي داخل وخارج الجهاز
3. خلق علاقة إيجابية مبنية على الثقة والاحترام المتبادل بين أعضاء الجهاز بما يساعد في زيادة العطاء والإخلاص في العمل.
4. العمل على الاستفادة من أفكار وتجارب الجماهير لزيادة فاعلية الأداء.
5. إصدار الكتيبات والنشرات والملصقات وإنتاج الأفلام وإقامة المعارض (المحرك الأساسي لتنفيذ وسائل الاتصال) التي من شأنها أن تحقق الأهداف.
6. الإشراف على نوعية المحتوى المنتج للتأثير على تفاعل العملاء معه بشكل إيجابي، وجذب عملاء آخرين.
7. البحث والتنظيم والتقييم المستمر لبرامج العمل والتواصل، لضمان الوصول إلى الجمهور الهدف كماً ونوعاً حسب مخططات المؤسسة، بحيث يشمل ذلك التسويق، والقسم المالي، وجمع التبرعات، والتوظيف، والعلاقة مع الجمهور والحكومة، والبرامج الأخرى.
8. التخطيط والتنفيذ فيما يخص جهود المؤسسة لدعم أو تغيير السياسات العامة. وضع الأهداف والميزانية وتدريب الموظفين ووضع تسهيلات لتحقيق جميع ما سبق.

تمتاز العلاقات العامة بمجموعة من السمات من أهمها:

- تعتبر العلاقات العامة عملية اتصال دائمة ومستمرة بين المؤسسة وجمهورها.

- تعد العلاقات العامة بمثابة همزة الوصل بين الجمهور، والشركة أو المنظمة.
- تسعى لبناء الثقة بين كل من المؤسسة والجمهور.
- تحاول المحافظة على سمعة المؤسسة.
- تتمتع العلاقات العامة بكونها نشاط مرسوم ومخطط يسعى لإحداث تأثير مقصود.
- تستند في القيام بمهامها على حقيقة وفلسفة هامة وهي أن الإنسان ذات طبيعة اجتماعية لا يفضل العيش بمفرده.

ثالثا: دور العلاقات العامة في المؤسسات

أدرت العديد من المؤسسات باختلاف نوعها ونشاطها الحيوية وأهمية ودور العلاقات العامة ما جعلها تشترك مكلفين ومسؤولين بالعلاقات العامة في عضوية مجالس إدارتها، ذلك لما لها من دور كبير في تقدم وتطور المؤسسة باعتبارها الوظيفة التي يتوقف عليها تحسين صورة المؤسسة في نظر الجماهير.

إن مصطلح العلاقات العامة أصبح شائع الاستخدام في المؤسسات والشركات والهيئات الحكومية، حيث تقوم هذه الأخيرة بتوطيد العلاقة بين الجهة التابعة لها (المؤسسة) وبين المؤسسات أو الجمهور الذي يتعامل مع المؤسسة من جهة، وبين أعضاء الهرم الوظيفي للمؤسسة (الموظفين) من جهة أخرى، وهناك العديد من الباحثين والدارسين الذين تطرقوا لهذا المصطلح ما أدى إلى اختلاف في الآراء حول العلاقات العامة هل هي علم أم فن؟ طريقة أو مجرد ممارسات؟

فيرى البعض على أنها "علم يدرس سلوك الأفراد والجماعات دراسة علمية موضوعية بقصد تنظيم العلاقات الإنسانية على أسس من التعاون والمحبة والوعي، ومن منطلق أن العلم مجموعة من المعارف المنظمة التي أمكن التحقق منها من خلال نظريات وحقائق قابلة للتطبيق، أو هو الدراسة الموضوعية المنظمة للظواهر الواقعية وما يترتب على ذلك من بناء معرفة، ويرى أصحاب هذا التعريف أن دراسات العلاقات العامة وأهدافها تنطبق عليها شروط العلم من هذه الزاوية". وعلى ذلك الأساس يعتبرون أن العلاقات العامة تترجم في سلوكيات وانطباعات الأفراد إزاء المؤسسة سواء كانوا ينتمون إليها أو ينتمون لمؤسسات أخرى لها علاقة بالمؤسسة بطريقة أو بأخرى.

أما من يعتبر العلاقات العامة فن فيتمثل ذلك في "المهارة في أداء العمل تندمج فيه المعرفة والخبرة وغيرها من العوامل، والفن هنا بالنسبة للعلاقات العامة هو فن الحصول على رضا الجماهير وثقتهم التي تؤدي في الأخير إلى تحقيق أهداف المؤسسة"

بمعنى ذلك أن العلاقات العامة علم لإتباعها الأسلوب والمنهج العلمي في التحليل والدراسة، وفن من حيث مهارة تحليل وتقييم نتائج هذه الدراسة، ثم هي وظيفة إدارية من حيث مجال تطبيق النشاط.

المتطلبات المهنية لإنجاز مطبوعات العلاقات العامة:

تقوم بعض المؤسسات بتوفير الاحتياجات المهنية اللازمة لمطبوعات العلاقات العامة بصورة شاملة من أجهزة وأدوات لإنتاج وإخراج المطبوعات الورقية، وحيث أن بعض المؤسسات تعمل على تواجد المضمون المتعلق بأنشطة المؤسسة وتؤكد على تكليف جهات من خارج نطاق المؤسسة بالعمل على التصميم والإنتاج والإخراج والطباعة، ومن المهم على ممارس العلاقات العامة أن يكون ملماً لكافة النواحي الفنية المتعلقة بعملية التصميم الفني للمحتوى الذي يكتبه، حيث أن هذا يقلل عليه الجهد الذي يسمح من خلال إعادة مادته تبعاً لهذا المتطلب.

ويُعد من المهم على ممارس العلاقات العامة أن يكون على معرفة بالأسس المهمة للطباعة التي قد تجعل هذه العملية فيها الكثير من الارتباك في وسيلة توفير الرسوم، الصور التي يمكن استخدامها في الطباعة، ويكون للمطبعة الحرية في تحديد المقاسات والطرق الفنية في الإخراج والأمور المرتبطة بالطباعة إذا كان القائم بالعلاقات العامة لا يوجد لديه رؤية محددة حول هذه الأمور.

وبالإضافة إلى أن تنمية مهارة الإعداد والإخراج المحتوى المقروء، المطبوع في العلاقات العامة لا يكون كافي بالمقارنة مع المعلومات المقدمة ولكن تكون بمثابة أسس يعتمد عليها القائم بالعلاقات العامة، ومن المهم وضع خطة متكاملة لمتابعة كيفية إعداد وإنتاج وإخراج المواد المطبوعة للعلاقات العامة، وكما يجب اختيار أفضل الأساليب التي تتلاءم في التغطية الشاملة للمطبوعة مثل، النشرة، المطوية، المجلة.

ويُعتبر جمع المادة أو المعلومات التي تحتوي عليها المطبوعة من الأسس المهمة، وتنظيم وتنسيق المحتوى من خلال صياغته بأفضل الطرق والعمل على التأكد والتدقيق بالمحتوى الذي قام بصياغته للمادة المطبوعة وأن يكون شامل لكل ما يريد رجل العلاقات العامة في إيصاله إلى الجمهور المستهدف، وأن يكون القائم بالعلاقات العامة له دور أساسي في الإشراف والمتابعة للعملية التنفيذية والإخراجية وعدم تركهم لمن ليس لديه معرفة بالمؤسسة.